

電話フォローマニュアル

今回から電話フォローのフローを変更しています。目的は、カウンセラーの皆様が複数回架電することによるご負担の軽減、更に3回架電して繋がらないケースを減らすためです。3ページ「①事前準備」の箇条書き三文目を必ずご確認ください。

伝達事項は、メール文に記載すると関係者全員への共有漏れの可能性があります。必ず電話フォローシートに記載してください。

前回からの追加点や変更点の箇所には電球のマーク「💡」を、補足説明等を加えた箇所や特に注意していただきたい箇所には感嘆符のマーク「!!」を付けています。

学生は約2か月間大学に戻らず社会人として勤務するため、その間の状況を週報と2回の電話フォローでサポートしています。電話フォローは、週報①の提出後に1週間フォローを、実習開始1か月後に1か月フォローを実施しており、電話で状況を確認することは事前に学生にも説明しています。

1. 電話フォローの目的

(1) 安全管理

心身共に健康に実習を行っているかを、質問項目に即して確認しながら状況を把握する。

(2) 意欲維持・向上

週報で実習内容や気づきを確認しながら、モチベーションの状態に留意。学生によっては不満や怒りを吐き出す学生、「何もない」と言いながら言葉にできずに内に抱えている学生もいる。状況を把握しつつ適宜サポートしていく。

(3) 実習状況の把握

あくまでも授業の一環のため、大学は学生の実習の様子を把握している必要があり、また、パットコーポレーションも派遣元として学生の就業状況を把握する必要がある。そのため、就業環境や毎日の生活の様子など、イメージできるようにシートに記載する（長文でなくてよいが具体的な事例や様子を記載しリアリティのある報告が必要）。

なお、今般の状況により、在宅勤務を行っている学生もいる。

(4) 担当教員の企業訪問のツール

担当教員が企業を訪問する際、予め週報やフォローシートを読み込み学生の状況を把握した上で企業の方と面談するため、担当教員が実習の様子を理解できるように、状況や学生が学んでいることなどを記載する。

2. 使用する資料

(1) マニュアル類

- ・電話フォローマニュアル（本紙）
- ・電話フォローシート記入例
- ・週報サンプル
- ・電話フォローシート（ヒアリング用メモ）
- ・事前事後面談・電話フォローQ&A
- ・面談・電話フォロー資料の入手・提出方法

(2) フォローする学生の情報・・・電話フォロー日の週の火曜日までにパットコーポレーションから提供する

- ・電話フォロー提出用シート・・・メール添付で提供
- ・週報・・・チームスにアップで提供

3. 具体的に指導すること

(1) 週報を出さないまたは内容が薄い学生に対して

- ・週報は、実習後に提出する「実習報告書」や、コーオプ演習Ⅲで成果を企業に発表する成果発表会のプレゼンテーション資料「体験レポート」の基となるため日々必ず記載し、週単位で振り返るように指導する。
※文書化が苦手な学生や「単一的な作業ばかりで書くことがない」と実習内容に不満をという学生がいることも考慮に入れて対応する。
 - ・週報のサンプルをもとに記入漏れ、社名の記載ミスなど指導する。
 - ・週報未提出への対応・・・重要性の説明と提出日の確約
報連相は社会人としての基礎。まずは、決められた約束事は守ることを徹底させ、未提出分をいつ提出するかを確認し「フォローシート」に提出日を記載する。
 - ・内容が薄い学生に対する対応・・・週報が今後のアウトプットの基礎であることを説明し、しっかり振り返り詳細に記載するように指導する。
実習中に詳細を文書で残すことが実習後のコーオプ演習Ⅲで作成する「自己成果」や「体験レポート」など、後々の成果につながることを伝える。
- ※実習後半になると、週報の記載が薄くなる学生が増えるので重要性和実習後の活用を説明し注意喚起する。

(2) 疑問や質問に対して

- ・運用上の質問や疑問は「事前事後面談・電話フォローQ&A」に従って回答する。
- ・疑問や質問は、原則学生が該当部署に確認するよう指導する。



学生の問い合わせ先

実習業務に関する疑問や質問 … 実習先企業の担当者

派遣に関すること（実習中の勤務や勤怠、給与、交通費） … パットコーポレーション

大学への提出物に関すること（週報や実習報告書など） … 大学のキャリアコーオプセンター

※特に交通費に関する質問が多いので直接パットコーポレーションに質問するように指導する。

- ・学生からの質問で対応できないものは、翌月曜以降にパットコーポレーションの担当者が順次対応することを伝える（後述の通り、フォローシートへ記入する）。

(3) 体調管理や、欠勤・遅刻・早退状況について

コロナ禍のため、体調が悪ければ無理をせず受診するよう指導し、感染の可能性が疑われない場合は体調を崩したきっかけや状況を確認する（精神的な要因による体調不良の可能性も視野に入れて確認）。

(4) 実習内容への不満について

「毎日同じ作業ばかりで飽きてしまう。成長が無い。」という発言も出てくるが、企業の営みで無駄な業務はないという前提に立って、業務の目的や背景、そのように感じる自分自身の背景を確認し、実習目標の再確認や、作業における日々の目標設定などを促し前向きに取り組めるよう指導する。
※特に気になる学生であれば追加フォローとして挙げる。

(5) その他

デジシート（勤怠報告ツール）の毎日の入力および報告（勤務外日の報告も含める）を忘れないよう伝える。

4. 電話フォローの流れ

① 事前準備

- ・電話フォロー実施日の3日前までに貸与用の携帯電話を受け取る（宅配便）。
- ・フォロー対象学生の情報を入手する（実施日の週の火曜日までにチームスに提供される）
※各自必要なデータをダウンロードして木曜日までに確認し、不備等がある場合は金曜日の12時までに必ず事務局に連絡する。
※「電話フォロー提出用シート」は、同日中にメール添付で配布する。担当する学生の人数と詳細は、「電話フォロー提出用シート」で確認する。
- ・実施日前日（金曜日）12時までに、架電予定時間（2～3時間の間隔で提示）をショートメールで送信する。
送信文面例：「東京工科大学キャリアコーポセンターのカウンセラーです。電話フォローの実施時間は4月27日（土）の10時～13時です。」
※架電時間は、土曜日または日曜日の10時～18時とする。土曜日または日曜日のいずれか1日にまとめて架電して構わない。
※万が一、連絡した日時に架電できなくなった場合は、早急に架電予定時間変更の旨を送信すること。
※学生から架電希望時間を要望する返信を受けた場合は、対応可能であれば承諾の旨を返信のうえ対応する。

② 電話フォロー実施

- ・1回目の架電は、ショートメールで告知した日時を原則とする。2回目以降、または折り返しの場合はこの限りではないが、9時前と21時以降の架電は避ける。
- ・架電前に学生の情報を確認する。
電話をかける前に該当学生の週報を確認し、プラス面（良い気づき、良い体験など）やマイナス面（気になる記載）、記載内容の不明点を洗い出す。
- ・架電
名乗りは「東京工科大学キャリアコーポセンター」とし、「週報に記載はありますが、直接様子をお聞きしたく電話しています。」と、電話フォローの目的を最初に伝える。
「電話フォローシート（ヒアリング用メモ）」に即して、安全確認と状況確認を1人あたり15分程度（厳守）で行う。

注意事項

- ・3回架電してもつながらない場合は、該当時間の可能な時間で折り返しの対応をする。
- ・留守電につながった場合は、「●時まで（該当時間の可能な時間）はこの電話に折り返しをすること」、「それ以降はメールで電話連絡時間と電話番号を伝えるので折り返しは不要であること」を、メッセージに入れる。
- ・折り返しの対応の際は、学生が電話料金の負担をすることがないように、カウンセラーから電話をかけ直す。
- ・対応ができなかった学生については、パットコーポレーションのコーポ担当が引き継ぐ。3回分の架電履歴をシートに記入し、15分に時給を乗算し業務委託料とする。

③ 電話フォロー提出用シートの記入

「電話フォロー提出用シート」にフォロー内容を記入する。また、「架電日時」と「実施有無」についても忘れずに記入をする。

④ 電話フォロー提出用シートの提出

詳細は、「(共通) 面談・電話フォロー資料の入手・提出方法」を参照。

提出期日は、担当した土日の翌月曜日午前9時までとする。万が一、事情により期限までの提出が難しい場合は、その旨を連絡する。

⑤ 貸与用の携帯電話の返却

担当する電話フォロー最終日から3日以内に、送付時に同封した着払い伝票を使用してパットコーポレーションまで返送する。

※一つの期中（前期（1期・2期）または後期（3期・4期））に複数日程担当する場合は、担当最終日程の最終日

から3日以内に返送する。

5. 電話フォローシートの記入について

- ・ 実習の状況を具体的な事例とともに記入する。
- ・ 「③⑩ ⑳の理由と所感（実習状況の具体的事例）」は、追加フォローの要・不要にかかわらずに必ず記入する。
- ・ 書き方は自由だが、「電話フォローシート記入例」を参考に業務内容とコミュニケーションについて分けて記入すると、簡潔明瞭にまとめられる。
- ・ 以下の「要フォロー基準」を参考に追加フォローの要・不要を判断し、理由を記入するとともに、実習の状況を具体的な事例を添えて記入する。
要フォロー基準：怪我をした、体調面が気になる、精神的に辛そう、学生に非がない SOS、学生が自ら相談できない且つかウンセラーが回答できない質問など
- ・ 上記対応が必要な質問は、「㉔追加フォローの判断」を「要」とし、「③⑩ ⑳の理由と所感（実習状況の具体的事例）」に質問事項を記入する。
- ・ 1週間フォローの場合は、1か月フォローのカウンセラーに向けて配慮してほしいことがあれば、「③⑩ ⑳の理由と所感（実習状況の具体的事例）」に記入する。

※報告が必要な内容は、すべてフォローシート内に記載する。別途メールでの連絡は不要。

但し、緊急なことや重大なことは、可能な限りメールにて箇条書き等で簡潔に別途報告する。